

INFO-PERFORMANCE

Bulletin n° 6 – Février 2014

csbe.gouv.qc.ca

Dans ce numéro

Perceptions et expériences de soins :
évolution de 2010 à 2013LES ENQUÊTES DU
COMMONWEALTH
FUND

Depuis 2008, le Commissaire à la santé et au bien-être collabore avec le Commonwealth Fund dans le cadre d'une enquête internationale sur les politiques de santé réalisée dans une dizaine de pays, dont le Canada et les États-Unis. L'objectif de cette enquête est d'évaluer la perception de la population et des médecins sur le système de santé et la qualité des soins offerts.

Relativement à ces enquêtes annuelles, le Commissaire s'assure de la sélection d'un échantillon représentatif de la population québécoise afin de pouvoir comparer le Québec aux autres provinces canadiennes et aux pays participants de l'étude.

Les enquêtes du Commonwealth Fund de 2010 et de 2013 portaient sur les mêmes populations, les personnes de 18 ans et plus, ce qui permet une comparaison temporelle des résultats.

Ce bulletin présente donc l'évolution de la perception et de l'expérience de soins chez les Québécois de 18 ans et plus de 2010 à 2013. Des statistiques sont présentées pour plusieurs indicateurs sur la qualité et la sécurité des soins, l'accès aux services, la coordination des soins et la prévention.

Plus d'information > >

AMÉLIORATION DE L'ACCÈS AUX SOINS

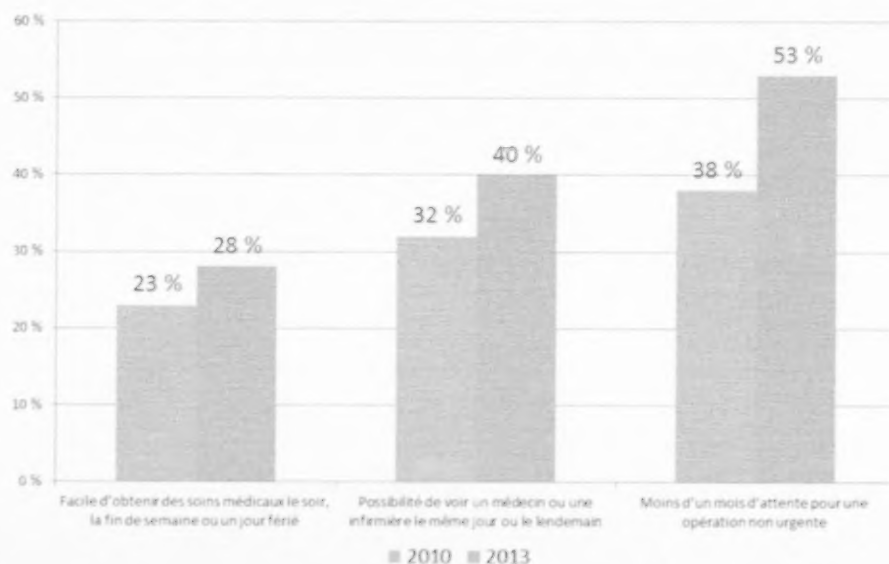
Depuis plusieurs années, les enquêtes du Commonwealth Fund montrent que l'accès aux soins – tant pour la première ligne que pour les médecins spécialistes – demeure difficile au Québec. Toutefois, il y a eu une amélioration sensible depuis 2010. Par exemple, on note une diminution de l'attente pour les opérations non urgentes. Alors qu'en 2010, seulement 38 % des répondants ont attendu moins d'un mois pour une opération non urgente, en 2013, ce pourcentage grimpe à 53 %. Contrairement au Québec, on n'observe pas d'amélioration dans le reste du Canada.

On constate également une amélioration de l'accès au médecin de famille. En 2010, seulement 32 % des répondants québécois indiquaient qu'ils pouvaient voir un médecin ou une infirmière le même jour ou le lendemain, contre 40 % en 2013. Il est à noter que, durant cette même période, ce pourcentage a sensiblement diminué dans le reste du Canada.

Ces améliorations peuvent s'expliquer par les nombreux efforts mis en place au Québec, dans les dernières années, pour faciliter l'accès aux soins. Mentionnons par exemple la garantie d'accès en moins de six mois pour les chirurgies de la hanche, du genou et de la cataracte, de même que le déploiement du système d'information provincial de suivi des délais pour les services médicaux (SIMASS – Système d'information sur les mécanismes d'accès aux services spécialisés).

De plus, la mise en place dans la province des groupes de médecine de famille et des cliniques réseau, ainsi que l'inscription des patients auprès d'un médecin de famille, a sans doute contribué à améliorer l'accès à la première ligne médicale.

Figure 1 Évolution de l'accès aux soins chez les adultes québécois de 2010 à 2013



Références : Enquêtes internationales du Commonwealth Fund de 2010 et de 2013

PEU DE CHANGEMENT DANS LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET LA COORDINATION DES SOINS

Les perceptions du système de santé et de la qualité des soins sont restées stables de 2010 à 2013 avec 23 % des Québécois qui pensent que le système de santé est assez efficace et environ 70 % qui indiquent que la qualité des soins médicaux est excellente ou très bonne. On observe la même stabilité pour les erreurs médicales avec 5 % des Québécois qui rapportent une erreur médicale lors d'un traitement en 2010 et en 2013.

On note également peu de variation de 2010 à 2013 sur certains indicateurs liés à la coordination des soins. Environ la moitié des répondants indiquent que leur médecin de famille a été informé des soins reçus à l'urgence et environ 60 % reçoivent de l'aide du cabinet médical pour l'organisation ou la coordination de leurs soins. Toutefois, on constate une amélioration du suivi à la suite d'une hospitalisation. En effet, la proportion des répondants qui déclarent que l'hôpital a pris des dispositions pour un suivi médical à la suite d'une hospitalisation a augmenté (70 % en 2010 contre 79 % en 2013).

DES RÉSULTATS MITIGÉS EN PRÉVENTION

Les résultats du Québec sur les questions relatives aux soins préventifs sont généralement moins favorables que ceux du reste du Canada et ils ne semblent pas s'améliorer. Cependant, pour la mammographie, les résultats sont meilleurs que ceux du reste du Canada et ils sont stables de 2010 à 2013 avec 57 % des répondantes de 40 à 74 ans qui ont passé une mammographie au cours des 2 dernières années (contre 50 % en Ontario).

Par ailleurs, la vaccination contre la grippe chez les personnes de 65 ans et plus semble avoir diminué, au Québec ainsi que dans le reste du Canada, de 2010 à 2013. Cette diminution s'explique peut-être par le fait qu'il y a eu en 2010 une intense campagne de vaccination en lien avec la pandémie de grippe A (H1N1).

CONCLUSION

Même si les améliorations rapportées ici sont relativement modestes et qu'elles ne touchent pas l'ensemble des secteurs de la santé, elles sont encourageantes et montrent que certaines actions peuvent avoir un impact positif à court terme sur le réseau de la santé.

Tableau 1 Évolution des perceptions et des expériences de soins chez les adultes québécois de 2010 à 2013

	2010 (%)	2013 (%)
Qualité et sécurité des soins		
Le système de santé est assez efficace	23	23
La qualité des soins médicaux est excellente ou très bonne	70	73
Erreur médicale lors d'un traitement	5	5
Accès aux soins		
Médecin de famille	72	77
Possibilité de voir un médecin ou une infirmière le même jour ou le lendemain	32	40
Facile ou très facile d'obtenir des soins médicaux le soir, la fin de semaine ou un jour férié	23	28
Aucune visite à l'urgence au cours des deux dernières années	56	62
Moins d'un mois d'attente pour obtenir un rendez-vous avec un spécialiste	38	43
Moins d'un mois d'attente pour une opération non urgente ou facultative	38	53
Coordination des soins		
Le médecin de famille ou une personne du cabinet aide toujours ou souvent à organiser ou à coordonner les soins	56	60
L'hôpital a pris des dispositions pour un suivi médical à la sortie de l'hôpital	70	79
Le médecin de famille est informé des soins reçus à l'urgence	53	48
Prévention		
Vaccin contre la grippe au cours des 12 derniers mois chez les personnes de 65 ans et plus	58	45
Mammographie au cours des deux dernières années chez les femmes de 40 à 74 ans	57	57
Réception de rappels pour prendre un rendez-vous pour des soins préventifs	30	27

Références : Enquêtes internationales du Commonwealth Fund de 2010 et de 2013

LA MISSION DU COMMISSAIRE

La mission du Commissaire à la santé et au bien-être consiste à apporter un éclairage pertinent au débat public et à la prise de décision gouvernementale dans le but de contribuer à l'amélioration de l'état de santé et de bien-être des Québécoises et Québécois.

Chaque année, le Commissaire publie un rapport d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux.

Commissaire
à la santé
et au bien-être

Québec

